

EUROPEAN PATENT OFFICE

Patent Abstracts of Japan

PUBLICATION NUMBER : 2001297261
PUBLICATION DATE : 26-10-01

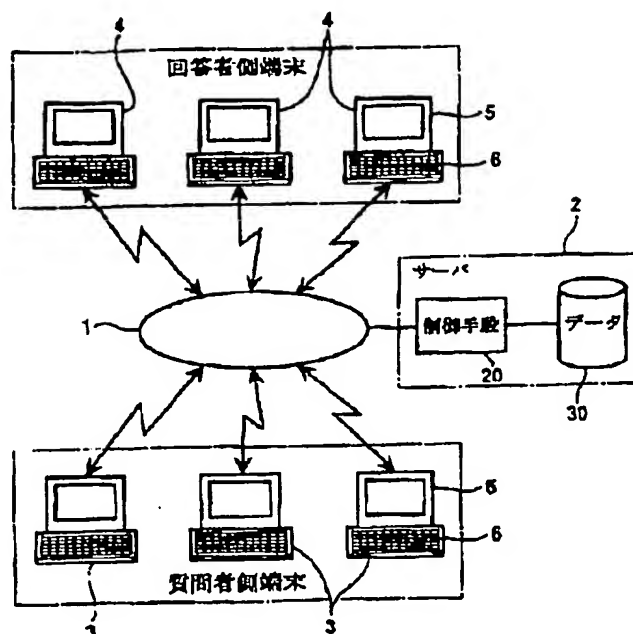
APPLICATION DATE : 14-04-00
APPLICATION NUMBER : 2000113836

APPLICANT : MISAWA HOMES CO LTD;

INVENTOR : SANO YUKIO;

INT.CL. : G06F 17/60 G06F 13/00 G06F 19/00

TITLE : METHOD AND SYSTEM FOR ANSWERING QUESTION, AND RECORDING MEDIUM WITH RECORDED QUESTION/ANSWER PROGRAM



ABSTRACT : PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a method and a system for answering question and a recording medium with a recorded question/answer program which can select optimum answerers for various questions and present adequate answerers to the questions.

SOLUTION: The question/answer system has a question receiving means which receives a question sent from a questioner-side terminal 3 to a server 2 via a communication network 1, an answerer selecting means which selects an answerer matching the question contents, a question request means which mails the question to the answerer-side terminal of the selected answerer, an answer receiving means which receives answer mail from the answerer, an answer sending-back means which sends the answer back to the questioner, and a charge collecting means which collects the charge from the questioner. The question is answered by the answerer matching the question contents, so even when it is the question which is individual and specific concerned with real estate, medical science, etc., an expert gives an adequate answer, so that the questioner can have the adequate answer to the question.

COPYRIGHT: (C)2001,JPO

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2001-297261

(P2001-297261A)

(43) 公開日 平成13年10月26日 (2001.10.26)

(51) Int.Cl.	識別記号	F I	キーワード (参考)
G 0 6 F 17/60	3 3 2	G 0 6 F 17/60	3 3 2 5 B 0 4 9
	Z E C		Z E C
	1 2 2		1 2 2 Z
	3 0 2		3 0 2 E
13/00	6 0 5	13/00	6 0 5 F
審査請求 未請求 請求項の数13 O L (全 12 頁) 最終頁に続く			

(21) 出願番号 特願2000-113836(P2000-113836)

(22) 出願日 平成12年4月14日 (2000.4.14)

(71) 出願人 000114086

ミサワホーム株式会社

東京都杉並区高井戸東2丁目4番5号

(72) 発明者 佐野 幸男

東京都杉並区高井戸東2丁目4番5号 ミ

サワホーム株式会社内

(74) 代理人 100079083

弁理士 木下 實三 (外2名)

Fターム(参考) 5B049 AA01 AA02 BB00 BB11 CC02

CC38 DD01 EE00 EE05 FF03

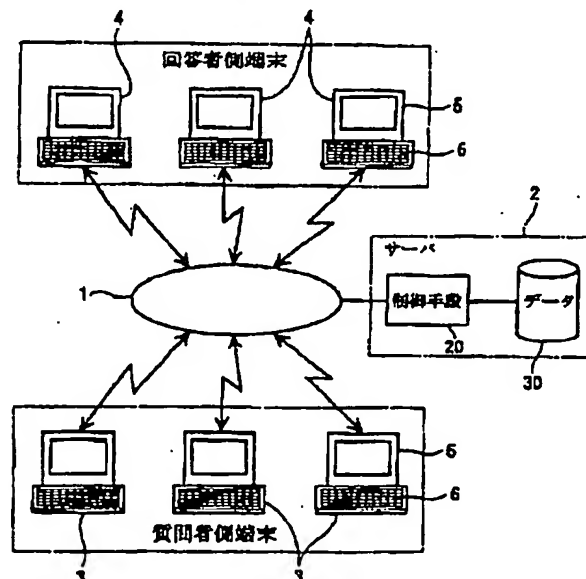
GG02 GG04 GG07

(54) 【発明の名称】 質問回答方法、質問回答システムおよび質問回答プログラムを記録した記録媒体

(57) 【要約】

【課題】 様々な質問に対して最適な回答者を選定し、質問に対して適切な回答を提示することができる質問回答方法、質問回答システムおよび質問回答プログラムを記録した記録媒体を提供すること。

【解決手段】 質問回答システムは、質問者側端末3から通信回線網1を介してサーバ2に送られた質問を受け付ける質問受付手段と、質問内容に適した回答者を選定する回答者選定手段と、選定した回答者の回答者側端末4に質問をメール等で送る質問依頼手段と、回答者からの回答メールを受け取る回答受取手段と、回答を質問者に返信する回答返信手段と、質問者から料金を回収する料金回収手段とを有する。質問は質問内容に適した回答者によって回答されるので、不動産や医学等に関する個別具体的な質問であっても、その内容の専門家等の回答者によって回答され、質問者は質問に対する適切な回答が得られる。



(2) 001-297261 (P2001-ch-録係)

【特許請求の範囲】

【請求項1】 インターネットと接続する質問受信サーバと、質問者からの質問情報に基づいて回答者を選択する回答者選択手段とを備え、

質問者が質問受信サーバにアクセスして質問を入力し、かつ回答を希望する回答者を選択すると、回答者選択手段を介してその回答者に質問内容を含むメールを送信し、その質問に対する回答者からの回答を質問者に返信し、前記質問者から料金を回収してその中から前記回答者に料金を支払うことを特徴とする質問回答方法。

【請求項2】 質問者からの質問を受け付ける質問受付手順と、質問内容に適した回答者を選択する回答者選択手順と、選択された回答者に前記質問を送る質問依頼手順と、この回答者から前記質問の回答を受け取る回答受取手順と、前記回答を前記質問者に返信する回答返信手順と、前記質問者から料金を回収する料金回収手順と、を含むことを特徴とする質問回答方法。

【請求項3】 請求項2に記載の質問回答方法において、前記質問者から回収した料金から所定の仲介料を除いた金額を前記回答者に支払う回答料支払い手順を含むことを特徴とする質問回答方法。

【請求項4】 請求項2または請求項3に記載の質問回答方法において、前記回答者選択手順は、予め回答者記録手段に記録された回答者を表示して前記質問者に選択させることを行うことを特徴とする質問回答方法。

【請求項5】 請求項2～4のいずれかに記載の質問回答方法において、前記回答者選択手順は、予め回答者記録手段に記録された分類を表示して前記質問者に選択させ、その選択された分類に対応した回答者を自動的に選択することを行うことを特徴とする質問回答方法。

【請求項6】 請求項2～5のいずれかに記載の質問回答方法において、前記回答者選択手順は、質問内容を解析して分類を決定し、その分類に対応した回答者を自動的に選択することを行うことを特徴とする質問回答方法。

【請求項7】 請求項2～6のいずれかに記載の質問回答方法において、前記回答を前記質問者に返信する前に、料金支払いを事前に確認することを特徴とする質問回答方法。

【請求項8】 請求項2～7のいずれかに記載の質問回答方法において、前記回答を前記質問者に返信する前に、前記質問者に対して選択された回答者のプロフィールを知らせることを特徴とする質問回答方法。

【請求項9】 請求項2～8のいずれかに記載の質問回答方法において、前記回答を前記質問者に返信する前に、前記質問者に対して回答の充実度を知らせることを特徴とする質問回答方法。

【請求項10】 請求項2～9のいずれかに記載の質問回答方法において、前記料金は、回答者および回答内容の少なくとも一方に応じて設定されることを特徴とする

質問回答方法。

【請求項11】 請求項2～10のいずれかに記載の質問回答方法において、前記質問者は質問をする際に回答レベルを選択できることを特徴とする質問回答方法。

【請求項12】 質問者からの質問を受け付ける質問受付手段と、この質問内容に適した回答者を選択する回答者選択手段と、選択された回答者に前記質問を送る質問依頼手段と、この回答者から前記質問の回答を受け取る回答受取手段と、前記回答を前記質問者に返信する回答返信手段と、前記質問者から料金を回収する料金回収手段と、を含むことを特徴とする質問回答システム。

【請求項13】 コンピュータに、質問者からの質問を受け付けて質問記録手段に記録する質問受付手順と、この質問内容に適した回答者を予め登録された回答者から選択する回答者選択手順と、選択された回答者に前記質問を送信する質問依頼手順と、この回答者から前記質問の回答を得て回答記録手段に記録する回答受取手順と、前記回答を前記質問者に返信する回答返信手順と、前記質問者から料金を回収する料金回収手順と、を実行させる質問回答プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、質問回答方法、質問回答システムおよび質問回答プログラムを記録した記録媒体に係り、特に不動産や医学などの多様かつ高度で専門的な質問に対しても回答可能な質問回答方法、質問回答システムおよび質問回答プログラムを記録した記録媒体に関する。

【0002】

【背景技術】 不動産（土地、家屋）などはたいへん高価な商品であるが、購入の際の判断材料が少ないことが多い。このため、様々な雑誌が刊行されていたり、相談窓口が設けられている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】 しかしながら、不動産に関する問題は多岐に渡っており、相談窓口などでは十分に対応できない場合も多い。すなわち、一般的な質問であれば、相談窓口の担当者でも一週りの回答をすることはできる。しかしながら、不動産は、購入者、購入場所、購入物件などがそれぞれ相違するため、個別具体的な質問は、その質問内容の専門家でなければ効果的な回答ができない場合も多い。例えば、権利や登記などの法律関係は、弁護士、司法書士等の専門家に相談しなければならぬし、税金等や住宅ローンなどの資金の関係は、税理士や銀行員等に相談したほうがよい。さらに、質問内容によっては、土地家屋調査士や建築士等に相談したり、その地域の住み易さなどの実用情報等であれば、実際にその地域に住んでいる人に相談しなければならず、通常の相談窓口では十分な対応が難しいという

(3) 001-297261 (P2001-ch達橋)

問題がある。

【0004】また、雑誌の場合も、様々な人に読まれることを前提としているために、一般的な情報しか提示できず、個別具体的な質問に対する回答を得るには不十分であることが多い。このような問題は、不動産に関する質問を行う場合に限らず、医学等の個別具体的な質問のために質問内容が多様であり、かつそれぞれ質問内容に応じた専門家でなければ回答できないような質問を行う場合にも同様な問題がある。

【0005】本発明の目的は、様々な質問に対して最適な回答者を選定し、質問に対して適切な回答を提示することができる質問回答方法、質問回答システムおよび質問回答プログラムを記録した記録媒体を提供することにある。

【0006】

【課題を解決するための手段】本発明の質問回答方法は、図面を参照して説明すると、次の通りである。すなわち、請求項1に記載の質問回答方法は、インターネット（通信回線網1）と接続可能な質問受信サーバ2と、質問者からの質問情報に基づいて回答者を選択する回答者選択手段22とを備え、質問者が質問受信サーバにアクセスして質問を入力し、かつ回答を希望する回答者を選択すると、回答者選択手段を介してその回答者に質問内容を含むメールを送信し、その質問に対する回答者からの回答を質問者に返信し、前記質問者から料金を回収してその中から前記回答者に料金を支払うことを特徴とする。このような質問回答方法によれば、質問者がサーバにアクセスして質問を入力し、回答を希望する回答者を選択すると、その回答者に質問がメールで自動的に送信される。回答者は、受け取った質問メールに対し回答を付記してメールなどで返信する。従って、質問は選択された回答者（質問内容に適した回答者）によって回答されるので、不動産や医学等に関する個別具体的な質問であっても、その内容の専門家等の回答者によって回答され、質問者は質問に対する適切な回答が得られる。

【0007】請求項2に記載の質問回答方法は、質問者からの質問を受け付ける質問受付手順と、この質問内容に適した回答者を選択する回答者選択手順と、選択された回答者に前記質問を送る質問依頼手順と、この回答者から前記質問の回答を受け取る回答受取手順と、前記回答を前記質問者に返信する回答返信手順と、前記質問者から料金を回収する料金回収手順と、を含むことを特徴とする。

【0008】この質問回答方法においても、質問者から受け付けた質問を、選択した回答者に送付し、その回答者から前記質問の回答を得て前記質問者に返信する。従って、質問は質問内容に適した回答者によって回答されるので、不動産や医学等に関する個別具体的な質問であっても、その内容の専門家等の回答者によって回答され、質問者は質問に対する適切な回答が得られる。

【0009】なお、前記質問者からの質問は、質問者のコンピュータ端末に質問入力用の画面を表示し、その画面に入力させて受け付ける画面入力方式でもよいし、電子メール、FAX、書面、電話等で質問させてもよい。特に、画面入力方式や電子メールを利用すれば、質問をデジタルデータで入手できるため、回答者への送信などを簡単にかつ自動的に行うこともでき、質問受付から回答までの処理を簡略化できて効率的に行うことができる。また、FAX、書面で受け付けた質問も、OCR (optical character reader) 等を利用してデジタルデータに変換してもよい。さらに、電話等の音声を音声認識処理によってデジタルデータに変換してもよい。

【0010】また、分類したデータを選択した回答者に送る方法も、電子メール、FAX、書面、電話等を利用でき、回答者からの回答を質問者に返信する方法も、端末への画面表示式や、電子メール、FAX、書面、電話等を利用できる。さらに、前記質問受付手順は質問者からの質問を質問記録手段に記録し、前記回答受取手順は回答者から回答を回答記録手段に記録することが好ましい。このようにすれば、質問および回答のデータベースを構築でき、類似する質問に対する回答の参考にもできる。

【0011】ここで、前記質問回答方法は、前記質問者から回収した料金から所定の仲介料を除いた金額を前記回答者に支払う回答料支払い手順を含むことが好ましい。このようにすれば、仲介料を得ることで本方法を提供するサービスを事業として実現することができる。また、所定の回答料を回答者に支払うことができるため、能力の高い専門家を回答者として揃えることができ、多様な質問にも確実に回答することができる。

【0012】また、前記質問回答方法において、前記回答者選択手順は、予め回答者記録手段に記録された回答者を表示して前記質問者に選択させることで行うことが好ましい。このようにすれば、自分が希望する回答者に回答させることができ、質問者に対する満足度を高めることができる。

【0013】さらに、前記質問回答方法において、前記回答者選択手順は、予め回答者記録手段に記録された分類を表示して前記質問者に選択させ、その選択された分類に対応した回答者を自動的に選択することで行うものでもよい。ここで、分類とは、回答者の属性を表すものであり、例えば、各回答者の専門分野、例えば「法律、税金、資金、住環境」等でもよいし、回答者の種類、例えば、「入居者、学者、弁護士、ゼネコン、住宅会社」等でもよい。このような分類を選択するようにすれば、質問者は、回答者の大まかな分野や種類を選択するだけでよい。例えば回答者の個人名で選択する場合に比べて選択が容易になる。さらに、質問者が分類で選択すれば、その分類の回答者が複数登録されている場合には、回答者の状況などを考慮して調整できるため、迅速

(4) 001-297261 (P2001-61)

な回答も可能となる。

【0014】また、前記質問回答方法において、前記回答者選択手順は、質問内容を解析して分類を決定し、その分類に対応した回答者を自動的に選択することで行うものでもよい。質問内容を解析するとは、分類付与担当者が質問内容を読んで適切な分類を付与してもよいし、質問内容からキーワードを取り出し、そのキーワードによって適切な分類を付与してもよい。この場合には、質問者が分類を選択する手間が無くなるため、質問者の負担を軽減できる。また、質問者のレベルによっては、質問者自らでは適切な分類を付与できない場合もあるが、本発明によれば、質問者のスキルに関係なく、適切な分類を付与できる。

【0015】さらに、前記質問回答方法において、前記回答を前記質問者に返信する前に、料金支払いを事前に確認することが好ましい。質問者に対して回答の費用を請求し、その費用を回答者に支払うことで、優秀な回答者を確保でき、より適切な回答を提供できる。ここで、質問者に対しては、例えば、回答者に質問を送付する前、あるいは回答者からの回答が戻ってきた時のように、回答を質問者に返信する前に、料金支払いが必要なることを事前に確認しておけば、質問者の料金未支払いのトラブル発生を防止あるいは減少できる。特に、回答者に質問を送付する前に料金支払いを確認しておけば、質問者が質問をキャンセルした場合に、回答者は無駄な回答作成を行う必要が無くなり、効率的な運営が可能となる。

【0016】また、前記質問回答方法において、前記回答を前記質問者に返信する前に、前記質問者に対して選択された回答者のプロフィールを知らせることが好ましい。このプロフィールは、前記回答者記録手段にプロフィールデータとして登録しておけばよい。このようにすれば、質問者は選択された回答者のプロフィールを見て、回答者の能力等を判断でき、必要に応じて選択された回答者以外の回答者への変更を申し入れることなどもでき、質問者が納得した回答者を選ぶことができるため、質問者の満足度をより高めることができる。

【0017】さらに、前記質問回答方法において、前記回答を前記質問者に返信する前に、前記質問者に対して回答の充実度を知らせてもよい。回答の充実度とは、回答内容のレベルや項目数などの質問者が受け取る回答の中身を表すものであり、回答を受け取る前に、その回答が料金を支払う価値のあるものであるか否かを質問者が判断できる情報を意味する。なお、この充実度は、例えば、本発明の質問回答方法をサービスとして提供する者などが、回答者からの回答を読むことなどで付与される。このような充実度が情報として提供されれば、質問者は料金支払いに値する回答であるか否かを事前に把握でき、質問者の満足度をより高めることができる。さらに、充実度の低い回答は、質問者に回答せずに、回答者

に戻したり、他の回答者に切り替えることもでき、本方法を提供する者は、一定レベル以上の回答のみを回答させるようにできて、回答品質を一定レベル以上に維持することもできる。

【0018】また、前記質問回答方法において、前記料金は、回答者および回答内容の少なくとも一方に応じて設定されることが好ましい。このように設定すれば、回答の料金を、回答者のランク（能力）や回答内容（回答充実度等）に応じて設定でき、質問者および回答者のいずれもが満足度の高い料金体系を構築することができ

る。

【0019】さらに、前記質問回答方法において、前記質問者は質問をする際に回答レベルを選択できるようにしてもよい。質問者が希望する回答内容は、質問者によって様々である。例えば、同じ内容の質問を行う場合でも、ある質問者は、その結果のみが分かる簡単な回答を求めている場合があるが、他の質問者はその理由や背景なども含めて詳細な回答を求める場合がある。回答レベルを選択できるようにしておけば、このような質問者の要望に応じた回答を提供できる。

【0020】請求項12に記載の質問回答システムは、質問者からの質問を受け付ける質問受付手段21と、この質問内容に適した回答者を選択する回答者選択手段22と、選択された回答者に前記質問を送る質問依頼手段23と、この回答者から前記質問の回答を受け取る（得る）回答受取手段24と、前記回答を前記質問者に返信する回答返信手段25と、前記質問者から料金を回収する料金回収手段26と、を含むことを特徴とする。このような質問回答システムにおいても、質問は質問内容に適した回答者によって回答されるので、不動産や医学等に関する個別具体的な質問であっても、その内容の専門家等の回答者によって回答され、質問者は質問に対する適切な回答が得られる。

【0021】請求項13に記載の記録媒体は、コンピュータに、質問者からの質問を受け付けて質問記録手段に記録する質問受付手順と、この質問内容に適した回答者を選択する回答者選択手順と、選択された回答者に前記質問を送る質問依頼手順と、この回答者から前記質問の回答を得て回答記録手段に記録する回答受取手順と、前記回答を前記質問者に返信する回答返信手順と、前記質問者から料金を回収する料金回収手順と、を実行させる質問回答プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体であることを特徴とする。この記録媒体によれば、これに記録されたプログラムをコンピュータで実行することで、不動産や医学等に関する個別具体的な質問であっても、その内容の専門家等の回答者によって回答でき、質問者は質問に対する適切な回答が得られる。

【0022】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態を図面

(5) 001-297261 (P2001-pR61)

に基づいて説明する。図1は本実施形態の不動産情報質問システムの全体の概要を示している。本実施形態の不動産情報質問システムは、インターネット網などの通信回線網1に接続されたサーバ2を備えている。

【0023】このサーバ2には、前記通信回線網1を介して質問者が用いる質問者側端末3と、回答者が用いる回答者側端末4とが接続されている。

【0024】サーバ2は、制御手段20と、ハードディスクなどで構成された記憶媒体である記録手段30とを備えるほか、図示していないが、人出力制御手段などで構成されている。

【0025】制御手段20は、サーバ2のCPU等で構成されているが、具体的には、図2に示すような各手段で構成されている。すなわち、制御手段20は、質問受付手段21、回答者選択手段22、質問依頼手段23、回答受取手段24、回答返信手段25、料金回収手段26、回答料支払手段27の各手段を備えて構成されている。

【0026】また、記録手段30には、図3に示すように、質問記録手段である質問データテーブル31、質問分類テーブル32、回答者記録手段である回答者テーブル33、回答記録手段である回答データテーブル34、料金情報テーブル35の各データファイルとが記録されている。さらに、図示しないが、記録手段30には、前記制御手段20に予め設定した手順を実行させるコンピュータプログラムも記録されている。なお、このコンピュータプログラムは、CD-ROMやFD等の可搬性の記録媒体から記録手段30にインストール（記録）してもよいし、上記通信回線網1を介してインストールしてもよい。

【0027】質問データテーブル31は、質問受付手段21によって受け付けた質問内容および質問者情報等が登録されるものであり、具体的には、図4に示すように、質問受付時に自動的に生成されて付与される質問番号31Aと、質問者のメールアドレス31B、電話番号31C、FAX番号31D、住所31Eのいずれかの質問者情報と、質問種類（回答者種類）を表す分類31Fと、質問内容31Gと、回答依頼チェック31Hおよび回答チェック31Iと、の各情報が記憶されている。

【0028】質問分類テーブル32は、質問者によって分類31Fが付与されていない場合に、その分類を自動設定する際に利用されるものであり、具体的には、図5に示すように、分類コード32A、分類32B、該当キーワード32Cの各情報が記憶されている。

【0029】回答者テーブル33は、回答者選択手段22で回答者を選択する際に利用されるものであり、図6に示すように、回答者名33A、連絡先（Eメールアドレス）33B、担当分類33C、プロフィール33D、料金設定（ランク）33E、評価（ランク）33F、料金支払い用の口座番号33Gの各情報が記憶されてい

る。

【0030】回答データテーブル34は、回答受取手段24で受け取った回答が登録されるものであり、図7に示すように、回答番号34A、質問番号34B、分類34C、回答者名34D、回答内容34E、返信チェック34Fの各情報が記憶されている。

【0031】料金情報テーブル35は、料金回収手段26で料金を回収する際等に利用されるものであり、図8に示すように、回答番号35A、回答者35B、料金35C、徴収チェック35D、入金チェック35Eの各情報が記憶されている。

【0032】質問者側端末3および回答者側端末4は、詳細構造を示していないが、前記通信回線網1を介して接続された前記サーバ2から送信される情報等を表示するためのCRTやLCDなどの表示手段5と、この表示手段5に表示されたメニューなどにデータを入力したり、所定のボタンを押したりするためのキーボードやマウスなどの入力手段6とを備えているとともに、これらを制御する制御手段、コンピュータプログラムを記憶した記憶媒体（図示省略）などを備えたデスクトップパソコンやノートパソコン等で構成される。

【0033】なお、質問者側端末3には、前記サーバ2の質問受付手段21に接続して質問を送信する機能を実現させる専用のプログラムをインストールしてもよいが、本実施形態においては、前記サーバ2にWWWサーバ機能を持たせ、質問者側端末3にWWWブラウザ機能を持たせ、前記サーバ2に保存された質問入力画面等を質問者側端末3で表示できるようにしている。

【0034】同様に、回答者側端末4にも、前記サーバ2の回答受取手段24に接続して回答を送信する機能等を実現させる専用のプログラムをインストールしてもよいが、本実施形態においては、前記サーバ2にWWWサーバ機能を持たせ、回答者側端末4にWWWブラウザ機能を持たせ、前記サーバ2に保存された回答入力画面等を回答者側端末4で表示できるようにしている。

【0035】さらに、各端末3、4には、電子メールを送受信できる機能も設定されており、質問や回答を電子メールによって送信したり、受信することもできるように構成されている。

【0036】次に、本実施形態の作用を図9のフローチャートおよび図10～12の画面模式図を参照して説明する。いま、いずれかの質問者側端末3が通信回線網1を通じてサーバ2にアクセスすると（ステップ1、以下ステップをSと略す）、サーバ2の質問受付手段21は、図10に示す質問入力画面100を通信回線網1を通じて質問者側端末3に送信して表示させる（S1-1）。

【0037】質問者は、質問者側端末3に表示された質問入力画面100に、質問、分類、質問者を特定するための質問者情報をそれぞれ入力し、OKボタン101を

(6) 001-297261 (P2001-P261)

押す(S2)。すると、入力された質問情報は、通信回線1を介して前記質問受付手段21で受信され、自動生成される質問番号31Aとともに、質問データテーブル31に登録される(S12)。なお、前記質問受付手段21は、受信した質問情報において、分類が設定されていない場合、つまり質問入力画面100において、

「5不明」が選択されている場合には、質問分類テーブル32を利用して分類付与処理を実行する(S12)。

【0038】分類付与処理は、具体的には、質問内容と質問分類テーブル32に登録されたキーワードとを照合し、該当するキーワードがあれば、その分類を付与するようにしている。なお、複数の分類のキーワードに該当する場合には、該当件数の多い分類を選択し、質問データテーブル31に登録する。なお、この質問分類テーブル32を利用することで自動的に分類を付与できるが、自動付与の後に、本サービスを提供する事業者における分類担当者にその分類が適切であるかを確認させるようにしたほうが好ましい。

【0039】質問データテーブル31に質問情報が登録されると、回答者選択手段22は、回答者テーブル33を参照して設定された分類に該当する回答者を選択する(S13)。この際、同一分類の回答者が複数登録されている場合には、例えば、その回答者に依頼中の質問件数を質問データテーブル31や回答データテーブル34を利用して算出し、依頼中の案件が少ない回答者を初期表示するようにしてもよい。この初期表示される回答者は、評価ランクが高い順等の他の情報に基づいて設定してもよい。次に、質問依頼手段23は、質問データテーブル31および回答者テーブル33を参照し、図11に示す質問確認画面110を、質問者側端末3に送信する(S14)。

【0040】質問確認画面110には、入力した質問内容の他、回答者名、プロフィール、評価および料金ランクと、概算見積額、質問者情報がそれぞれ表示される。ここで、回答者名は、選択された分類に応じた回答者がリスト表示されて質問者が自由に変更できるようにされている(S3)。回答者名が変更されると、質問依頼手段23は、即座に選択された回答者のプロフィール、評価ランク、料金ランク、概算見積額を質問確認画面110に表示し直す(S14)。

【0041】質問者は、質問確認画面110の内容に了解した場合には、OKボタン111を押し、回答の依頼を指示する(S3)。

【0042】質問依頼手段23は、回答依頼指示を受け付けると、選択された回答者に対し、電子メールによって質問内容を送信し、回答を依頼する(S15)。なお、この回答依頼メールには、質問番号と質問内容のみが記載され、質問者情報は送られないようにされている。そして、質問依頼手段23は、質問データテーブル31の回答依頼チェック31Hを「依頼済み」に変更

し、回答データテーブル34に回答番号34A(自動生成される連番)、質問番号34B、分類34C、回答者名34Dを登録する。

【0043】一方、回答者は、回答者側端末4で回答依頼メールを受信すると、その質問に対する回答を作成し、サーバ2にメールで返信する(S21)。

【0044】この回答メールがサーバ2で受信されると、回答受取手段24は、メールに記入された質問番号や、回答者名等に基づいて回答データテーブル34のレコードを検索し、そのレコードの回答内容34Eに回答を登録する(S16)。また、質問データテーブル31の回答チェック31I欄に「回答済み」と登録して、回答者による回答が完了したことを記録する。

【0045】また、料金回収手段26は、料金情報テーブル35に、前記回答番号35A、回答者名35Bと回答者のランクおよび回答内容に応じて料金35Cを設定し、登録する(S17)。

【0046】なお、料金の設定方法としては、回答者ランクと回答文字数などで自動的に算出する方法や、回答者自らに料金を設定させる方法を採用してもよいが、本システムのサービス提供者が回答内容をチェックして料金を設定する方法が、バラツキの少ない料金設定を行える点で好ましい。また、この場合には、回答内容をチェックすることで、本システムの回答内容の水準を一定以上に維持できる利点もある。

【0047】そして、回答返信手段25は、質問者に対してその回答方法で入力された手段で、質問者に回答内容および料金を送信する(S18)。具体的には、質問者情報でメールアドレスが入力されている場合には、電子メールによって回答する。また、電話番号が入力されている場合には、電話にて回答する。電話の場合には、本システムのサービス提供者が電話を掛けて回答してもよいが、CTI(コンピュータ・テレフォニ)技術を利用し、自動発信および音声合成によるデータの読み上げによって回答してもよい。さらに、FAX番号が入力されている場合には、FAXで回答され、住所が入力されている場合には、郵送で回答される。また、回答返信手段25は、回答データテーブル34の返信チェック34F欄に「返信済み」の記録を登録する。

【0048】質問者は回答を受け取ると(S4)、料金の支払いを行う(S5)。この料金支払いは、回答に付記された銀行振替等の方法で行ってもよいが、例えば質問者が端末に表示されるメニューから料金支払いを選択して、サーバ2の料金回収手段26に接続した際に、図12に示す料金支払い&評価画面120を質問者側端末3に表示し、その画面120に入力させることで行ってもよい。

【0049】さらに、本実施形態では、質問者に回答内容を評価させ、その評価情報も回収するようにしている。この評価情報は、回答者の選択や、料金設定等の際

:(7) 001-297261 (P2001-Phb61

に利用され、本システムの品質向上に役立つ。また、質問者は、回答内容によっては、より細かい内容を直接回答者と相談することもできるようにされている。すなわち、料金支払い&評価画面120において、直接相談希望のチェックを行うと、質問者に対しては回答者のメールアドレスを通知し、回答者に対しては質問者のメールアドレスと共に直接相談希望の旨を通知して、両者が直接相談できるように転送する。

【0050】画面120に入力された情報は、料金回収手段26で受信され、料金回収手段26は、料金情報テーブル35の徴収チェック欄に「徴収済み」を記録する(S19)。次に、回答料支払手段27は、回収した料金内から所定の仲介料を差し引いた金額を、回答者の入金口座に振り替えて支払いを行う(S20)。これにより、料金情報テーブル35の入金チェック欄に入金済みフラグが入力される。そして、回答者の口座への回答料の振替処理が行われると(S22)、一連の質問回答処理が完了する。

【0051】以上の本実施形態によれば、次のような効果がある。

(1) 住宅購入希望者等の不動産情報に関する質問を、その質問内容に応じて選択された回答者に送り、その回答者から回答を得ることができるため、不動産に関する個別具体的な質問であっても、その内容の専門家等の回答者によって回答されるので、質問者は質問に対する的確な回答を得ることができ、十分な情報を得て住宅を購入等を検討することができる。その上、質問者は、回答者を探す必要が無く、一定水準以上の回答者が予め用意されているので、回答を得るための手間を大幅に軽減でき、かつ短時間で回答をえることもできる。

【0052】(2) 回答者に対しては、質問送付および回答送付は電子メールで行っているため、回答者を専属で雇用する必要が無く、その分、回答を得るためのコストを低減でき、高度な専門家の回答であっても、質問者に対して安価に提供できる。このため、質問者にとって、コストパフォーマンスの高い回答を得ることができる、利用価値の高いシステムにすることができる。

【0053】(3) さらに、回答者にとっては、電子メールで送られる質問に対し、自分の専門知識を生かして電子メールで回答すればよく、例えば、相談窓口に出向いて回答する場合に比べて、回答作業の負担を大幅に軽減することができる。このため、本業の仕事の合間の空いている時間を利用して回答することもでき、時間単価の高い効率的な仕事にすることができる。

【0054】(4) また、回答コストを低減できるために、仲介料を加算しても回答料を比較的安価に抑えることができる。このため、仲介料を加算しても、多数の質問者の利用が見込める金額に抑えることができ、かつ、質問者および回答者の両者にメリットがあるシステムにできるため、事業として十分に採算を得ることができる。

る。

【0055】(5) 質問入力画面100で分類を表示して質問者に選択させているので、質問者が求める分野の回答者を確実に選択できる。その上、質問者は、大まかな分野である分類を選択するだけでよいから、例えば回答者の個人名が一覧表示されている中から選択する場合に比べて選択作業が容易になる。さらに、質問者が分類で選択すれば、その分類の回答者が複数登録されている場合には、回答者の状況などを考慮して調整できるため、より迅速に回答できる。

【0056】(6) 質問者は、質問確認画面110で回答者のプロフィール、見積もり金額、評価ランクなどを確認できるため、質問者は回答者の能力等を判断して回答を依頼でき、必要に応じて選択された回答者以外の回答者への変更を申し入れることなどもでき、常に質問者が希望する回答者を選ぶことができ、質問者の満足度をより高めることができる。

【0057】(7) 回答の料金は、回答者のランク(能力)および回答内容に応じて設定されるため、質問者および回答者の満足度の高い料金体系を構築することができる。

【0058】(8) 質問者は、自宅等にある質問者側端末3から質問できるので、わざわざ相談窓口に出向いて相談するのに比べて手間が掛からず、かつ質問を行う時間的な制約もないため、本質問回答システムを容易に利用することができる。

【0059】(9) サーバ2にWWWサーバ機能を組み込み、質問者側端末3からはWWWブラウザでアクセスできるようにしているため、質問者側端末3に専用のソフトをインストールする必要もないため、携帯電話やPDA等の機器でもアクセスすることができ、より利便性を高めることができる。その上、ブラウザは、殆どのパソコンにインストールされているため、例えば、出張先のコンピュータを借りて本システムにアクセスすることもでき、より利便性を高めることができる。

【0060】(10) 各テーブル31、34、35においては、回答依頼チェック31H、回答チェック31I、返信チェック34F、徴収チェック35D、入金チェック35E等のチェック欄を設けたので、受け付けた質問の回答依頼、回答受取、質問者への返信、料金徴収、回答者への入金処理が実行されているかを確認でき、各処理が確実に行われるようにすることができる。

【0061】なお、本発明は、前記実施形態に限定されるものではなく、次に述べるような変形例も本発明に含まれる。たとえば、前記実施形態では、不動産に関する質問を回答するシステムに本発明を適用していたが、例えば医学に関する質問を回答するシステムとしてもよい。要するに、本システムは、不動産や医学等の個別具体的な質問のために質問内容が多様であり、かつそれぞれ質問内容に応じた専門家でなければ回答できないよう

(8) 001-297261 (P2001-ch 巻頭)

な質問を行う場合に特に適している

【0062】サーバ2は、本システムのサービスを提供する会社に設置してもよいが、インターネット・プロバイダや、サーバ2を貸し出すホスティングサービス会社などに設置してもよい。

【0063】また、各端末3、4としては、ノートパソコンやデスクトップパソコンに限らず、例えば、ブラウザ機能を有する携帯電話や携帯情報端末(PDA)等も利用できる。さらに、本実施形態では、インターネット網を利用し、WWWサーバ機能やブラウザ機能でアクセスしていたが、サーバ2と各端末3、4とを直接接続してもよいし、その際、各端末3、4に専用のプログラムを組み込んでアクセスしてもよい。

【0064】また、ネットワークの基礎は、既存のインターネットやその他の契約式の通信網を利用することができ、通信形式などの限定されるものではない。さらに、サーバ2および質問者側端末3は通信回線網1を介して接続され、離れた位置に配置されていたが、1台のスタンドアロンのコンピュータにサーバ機能と質問者側端末3機能とを持たせてもよい。

【0065】前記実施形態では、回答者に回答料を支払うようにしていたが、例えば、回答者が社員のように、別途給与等を支払っている場合には、回答者に対する回答料の支払いを行わなくてもよい。但し、回答料を支払うようにすれば、社外の専門家を活用でき、能力が高くかつ様々な分野の専門家を回答者として用意できる点で好ましい。

【0066】さらに、前記実施形態では、回答者を選択する際に、回答者を直接選ぶのではなく、分類を指定することで選択していたが、回答者テーブル33に登録された回答者リストを画面100に表示して個々の回答者を直接選択するようにしてもよい。分類で選択する際に、前記実施形態のように質問内容(回答者の専門分野)で選択していたが、分類を、その回答者の属性、つまり「入居者、学者、弁護士、ゼネコン、住宅会社、工務店…」の分類で選択してもよい。さらには、例えば「法律分野でかつ学者」のように、これら両方の分類で選択してもよい。

【0067】また、回答者からの回答を質問者に返信する際に、回答チェック者を用意してその回答の中身、つまり回答の充実度を査定し、その充実度情報を質問者に提供して質問者が了解した際に、回答を返信するようにしてもよい。充実度が情報として提供されれば、質問者は料金支払いに値する回答であるか否かを事前に把握でき、質問者の満足度をより高めることができる。さらに、充実度の低い回答は、質問者に回答せずに、回答者に戻したり、他の回答者に切り替えることもでき、本方法を提供する者は、一定レベル以上の回答のみを回答させるようにできて、回答品質を一定レベル以上に維持することもできる。

【0068】さらに、質問入力画面100において、質問者が希望する回答レベル、例えば、結果のみ回答レベル、詳細回答レベル等の回答形式のレベルや、技術者向けレベル、一般ユーザー向けレベルなどの回答の内容の高低に関するレベルを選択できるようにしておけば、このような質問者の要望に応じた回答を提供できる。

【0069】また、質問者は、電子メールで回答を得るようにしていたが、例えば、質問確認画面110において、回答閲覧用パスワードを質問者に与えておき、質問者は回答用画面にアクセスし、上記パスワードを入力するとそのパスワードに該当する回答のみが表示されるようにしてもよい。さらに、各テーブル31~35は、前記実施形態のデータ構造に限らず、対象となる質問分野に応じて必要となるテーブルの数や、そのテーブル構造を設定すればよい。

【0070】各画面100、110、120におけるフォーマットは前記実施形態に限らず、例えば、スケジュール205、304を日付で表示してもよく、これらも実施にあたって適宜設定すればよい。

【0071】

【発明の効果】本発明の質問回答方法、質問回答システムおよび記録媒体によれば、次の効果を奏することができる。請求項1または請求項2に記載の質問回答システムによれば、質問者から受け付けた質問を、選択した回答者に送付し、その回答者から前記質問の回答を得て前記質問者に返信する。従って、質問は質問内容に適した回答者によって回答されるので、不動産や医学等に関する個別具体的な質問であっても、その内容の専門家等の回答者によって回答され、質問者は質問に対する適切な回答を得ることができる。

【0072】請求項3に記載の質問回答方法によれば、仲介料を得ることで本方法を提供するサービスを事業として実現することができる。また、所定の回答料を回答者に支払うことができるため、能力の高い専門家を回答者として揃えることができ、多様な質問にも確実に回答することができる。

【0073】請求項4に記載の質問回答方法によれば、質問者が回答者を直接選択できるので、自分が希望する回答者に回答させることができ、質問者に対する満足度を高めることができる。

【0074】請求項5に記載の質問回答方法によれば、質問者が分類を選択することで、回答者を自動的に選択できるため、質問者は、回答者の大まかな分野や種類を選択するだけでよく、容易に選択できる。さらに、質問者が分類で選択すれば、その分類の回答者が複数登録されている場合には、回答者の状況などを考慮して調整できるため、迅速な回答も可能となる。

【0075】請求項6に記載の質問回答方法によれば、質問者が分類を選択する手間が無くなるため、質問者の負担を軽減できる。また、質問者のスキルに関係なく、

(9) 001-297261 (P2001-PI61

適切な分類を付与できる。

【0076】請求項7に記載の質問回答方法によれば、事前に料金支払いが必要なことを質問者に確認できるため、料金未支払いなどのトラブルを防止できる。

【0077】請求項8に記載の質問回答方法によれば、質問者は回答者のプロフィールを見てその能力等を判断できるため、質問者が納得した回答者を選ぶことができ、質問者の満足度をより高めることができる。

【0078】請求項9に記載の質問回答方法によれば、回答の充実度が情報として提供されるため、質問者は料金支払いに値する回答であるか否かを事前に把握でき、質問者の満足度をより高めることができる。

【0079】請求項10に記載の質問回答方法によれば、回答の料金を、回答者のランク（能力）や回答内容（回答充実度等）に応じて設定でき、質問者および回答者のいずれもが満足度の高い料金体系を構築することができる。

【0080】請求項11に記載の質問回答方法によれば、質問者が回答レベルを選択できるため、質問者の要望に応じた回答を提供できる。

【0081】請求項12に記載の質問回答システムや、請求項13に記載の記録媒体によっても、質問は質問内容に適した回答者によって回答されるので、不動産や医学等に関する個別具体的な質問であっても、その内容の専門家等の回答者によって回答され、質問者は質問に対する適切な回答が得られる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の質問回答システムの全体構成を示す図である。

【図2】同上実施形態において、サーバの制御手段の構成を示す図である。

【図3】同上実施形態において、サーバの記録手段の構成を示す図である。

【図4】同上実施形態において、質問データテーブルの構造を示す図である。

【図5】同上実施形態において、質問分類テーブルの構造を示す図である。

【図6】同上実施形態において、回答者テーブルの構造を示す図である。

【図7】同上実施形態において、回答データテーブルの構造を示す図である。

【図8】同上実施形態において、料金情報テーブル35の構造を示す図である。

【図9】サーバ、質問者側端末、回答者側端末における処理の手順を示すフローチャートである。

【図10】質問者側端末に表示される質問入力画面を示す図である。

【図11】質問者側端末に表示される質問確認画面を示す図である。

【図12】質問者側端末に表示される料金支払い&評価画面を示す図である。

【符号の説明】

- 1 通信回線網
- 2 サーバ（質問受信サーバ）
- 3 質問者側端末
- 4 回答者側端末
- 20 制御手段
- 21 質問受付手段
- 22 回答者選択手段
- 23 質問依頼手段
- 24 回答受取手段
- 25 回答返信手段
- 26 料金回収手段
- 27 回答料支払手段
- 30 記録手段
- 31 質問データテーブル
- 32 質問分類テーブル
- 33 回答者テーブル
- 34 回答データテーブル
- 35 料金情報テーブル
- 100 質問入力画面
- 110 質問確認画面
- 120 料金支払い&評価画面

【図5】

質問分類テーブル		質問キーワード				
分類コード	分類	法律	経済	医療	教育	...
1	法律	民法	刑法	憲法	行政法	...
2	経済	労働法	商法	会社法	銀行法	...
3	医療	医師法	薬師法	歯科法	獣医師法	...
4	教育	学校教育法	学位法	学位条例	学位規則	...

32A 32B

32C

【図6】

回答者テーブル						
回答者ID	氏名	性別	年齢	プロフィール	料金設定	評価
回答者A	山田太郎	男	25	...	A	A
回答者B	山田太郎	男	25	...	B	A
...

33A

33B

33C

33D

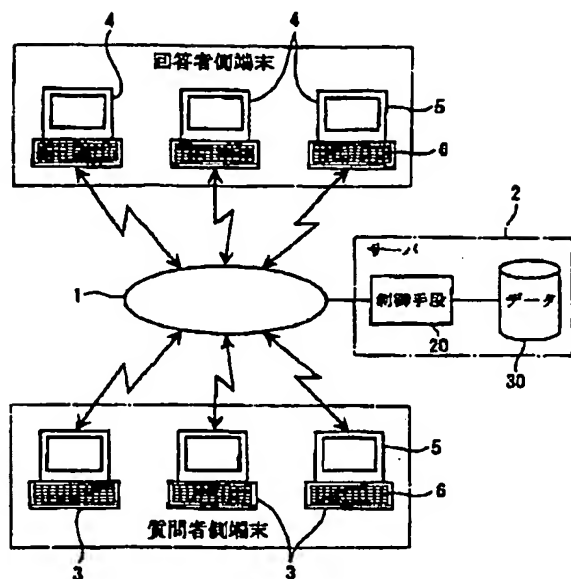
33E

33F

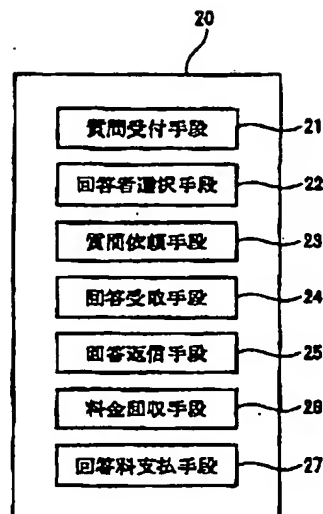
33G

(株) 01-297261 (P2001-u 61

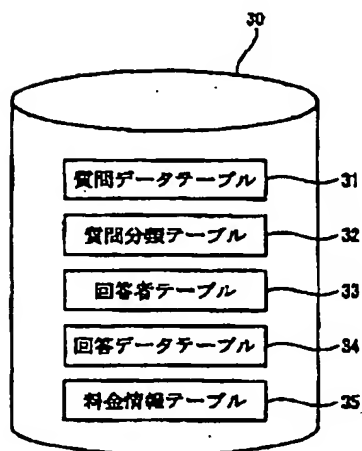
【図1】



【図2】



【図3】



【図4】

質問データテーブル								
質問No	質問者情報				分類	質問内容	回答依頼	回答状況
	メール	電話番号	FAX番号	住所				
...	依頼済み	回答済み
151	000111.co.jp	依頼	OO...	依頼済み	回答済み
...
152	01-2972-2221	...	料金	...	未	未
...

【図7】

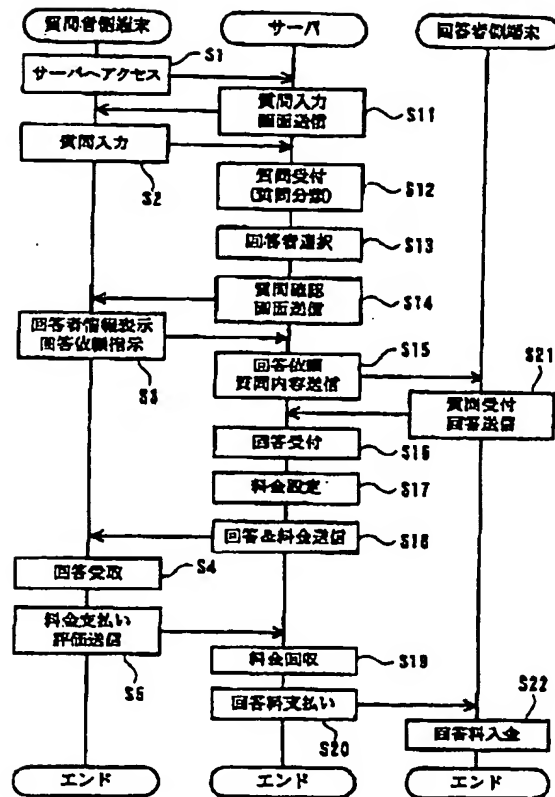
回答データテーブル					
回答No	質問No	分類	回答者	回答内容	返信状況
...
A000963	152	依頼	赤坂OO	...	返信済み
...
A001058	152	料金	西井△△	...	未
...

【図8】

料金情報テーブル				
回答No	回答者	料金	回収状況	入金状況
...
A000963	赤坂OO	OO円	回収済み	入金済み
...
A001058	西井△△	××円	回収済み	未入金
...

(01) 01-297261 (P2001-Le61)

【図9】



【図10】

不動産情報回答システム

1. 質問を記入してください

2. 分類を選択してください (分からない場合は不明を選択)

- ☐ 1 法体 (登記等)
- ☐ 2 税金
- ☐ 3 貸金 (住宅ローン等)
- ☐ 4 賃貸 (賃貸等)
- ☐ 5 その他

3. お客様の情報を記入下さい (希望する回答方式の欄に入力してください)

Eメールアドレス

電話番号

FAX番号

住所

(2) 01-297261 (P2001-P2k61

【図11】

不動産情報回答システム(質問確認画面)

1. 質問内容は以下の通りです

住宅を新築した時に必要な手続きと、登記に必要な書類として必要なものは？

2. 選択された回答者は以下の通りです
(回答者を変更する場合にはリストから選択して下さい)

分類	1 建築 (登記等)	2 建築 (登記等)	3 プロフィール: ○ 建築士事務所 △ 建築事務所	4 建築ランク A 建築ランク A 建築ランク (建築) 6001~9999円
----	------------	------------	----------------------------------	--

3. 回答方法は以下の通りです、
Eメール利用

4. 質問を実行する場合は、OKボタンを押してください。
キャンセルする場合は、キャンセルボタンを押してください。

OK キャンセル

【図12】

不動産情報回答システム(料金支払いと評価画面)

1. 回答番号を入力してください 料金は *****円 です

2. 支払い手段を選択してください。

☒ 1 クレジットカード → カード番号 を入力してください
☐ 2 電子マネー
☐ 3 銀行振替
☐ 4 コンビニ支払い

3. 回答内容の評価してください。

☒ 1 評価A (内容に非常に満足)
☐ 2 評価B (内容に満足)
☐ 3 評価C (普通)
☐ 4 評価D (内容に不満)
☐ 5 評価E (内容に非常に不満)

コメント記入欄

4. 回答者に直接相談を希望する方はチェックしてください。
☒ 直接相談希望

OK キャンセル

フロントページの続き

(51)Int.Cl.⁷
G06F 19/00識別記号
130FI
G06F 19/00

130

ノート(参考)